

## TERMO DE GARANTIA RDM INDUSTRIAL

A **RDM Indústria e Engenharia de Sistemas Contra Incêndio LTDA** garante seus produtos e serviços contra defeitos no material, na fabricação e na montagem efetuada conforme condições estabelecidas neste termo de garantia.

### 1. OBJETO DA GARANTIA

1.1 Este termo de garantia é aplicável unicamente aos produtos e serviços comercializados pela RDM, não reconhecendo quaisquer outros compromissos assumidos por quem quer que seja na troca ou correção de componente do sistema.

### 2. PRAZOS DE GARANTIA

2.1 O prazo de garantia dos **produtos** é de **12 (doze) meses a contar da data de emissão da Nota Fiscal**.

2.2 Não suspende, não se interrompe nem se prorroga o prazo de garantia original, que continua a correr normalmente:

- a) Com a troca de peças, o reparo do produto ou a troca integral do produto;
- b) Com a realização de revisões e testes, que seriam as manutenções periódicas e/ou preventivas conforme especificação do fabricante ou de acordo com as normas técnicas.

2.3 O prazo de garantia para **serviços de manutenção** é de **6 (seis) meses a contar da data efetiva de entrega do serviço** através da apresentação pela RDM do Relatório de Entrega e Testes.

2.4 O prazo de garantia para serviços de **instalação e comissionamento** é de **12 (doze) meses, a contar da data efetiva de entrega do serviço** através do Relatório de Entrega e Testes.

2.5. Tanto no item 2.3 como no 2.4, a contagem do prazo se inicia na data do Relatório de Entrega de Testes.

### 3. ABRANGÊNCIA DA GARANTIA

3.1 A obrigação de garantia da RDM limitar-se-á:

- a) A reparação do produto mediante a substituição por outro original;
- b) A troca de peças defeituosas;
- c) A sua reparação, com ou sem troca de peças.

3.2 Para que ocorra quaisquer das hipóteses do item 3.1, a análise técnica do produto deverá revelar a existência de defeitos passíveis de serem enquadradas nesta garantia.

3.3 As peças consideradas de manutenção normal ou que se desgastam com o uso estarão cobertas pela garantia somente quando apresentarem vícios de fabricação ou defeitos em seu material.

3.4 Não estão abrangidos na garantia, ficando expressamente excluídos da responsabilidade da RDM:

- a) Acessórios e/ou equipamentos adicionais instalados por terceiros nos seus produtos ou sistemas;
- b) Defeitos no produto causados por instalação irregular, em desconformidade com as especificações técnicas e/ou com o manual do fabricante;
- c) Se o defeito ou problema decorrer de instalação, utilização, modificação ou manutenção não realizada pela RDM;
- d) Defeitos decorrentes de intervenção externa ou alteração não autorizada nos serviços prestados pela RDM;
- e) Se o defeito ocorrer porque o produto tenha sido mantido sob condições não recomendadas ou especificadas no manual;
- f) Se houver danos causados no produto e em seus componentes por exposição a condições severas do ambiente, elementos corrosivos, imersão em água e outras ocorrências que fujam da utilização normal do produto, decorrentes ou não de caso fortuito ou força maior, bem como por defeitos decorrentes de variações de energia, temperatura, umidade, entre outros;
- g) Se o defeito for decorrente de reparação de produto realizada por outra empresa que não seja a RDM;
- h) Se o defeito for decorrente de utilização e manuseio inadequado, ou qualquer conduta imputável ao cliente;
- i) Se houver utilização de materiais abrasivos ou ásperos na limpeza do produto.

3.6 A RDM também não se responsabiliza:

- a) Pela manutenção normal do produto, como limpeza, lavagens, verificações;
- b) Pela troca de peças consideradas de manutenção normal e peças de desgaste, assim consideradas as que a vida útil seja inferior ao prazo de garantia;
- c) Por equipamentos eletro/eletrônicos opcionais que não tenham sido vendidos pela RDM;
- d) Por quaisquer despesas com frete de envio e devolução do produto até a sede da RDM, independentemente de serem constatados defeitos, devendo o cliente se responsabilizar integralmente pelo seu transporte de ida e volta;
- e) Qualquer despesa com visitas técnicas e deslocamentos para comparecimento na sede do cliente, caso seja necessário, a menos que seja constatado que o defeito está coberto pela garantia, quando a RDM arcará com tais despesas.

#### **4. PERDA DA GARANTIA**

4.1 Ocorrerá a perda da garantia:

- a) Pelo decurso de seu prazo;
- b) Se houver alteração das características e componentes originais;
- c) Se não tiverem sido realizadas as revisões periódicas dos produtos conforme a Norma NBR-17240 ou manual do fabricante;
- d) Se houver a reparação de produto durante o período de garantia por outra empresa que não seja a RDM;

e) Não observância das demais condições previstas neste termo.

## 5. ACIONAMENTO DA GARANTIA

5.1 Caso o produto ou serviço apresente defeito durante o prazo de garantia, o cliente deverá acionar a RDM única e exclusivamente através do e-mail: [comercial@rdm.ind.br](mailto:comercial@rdm.ind.br).

5.2 Em qualquer hipótese de envio de produto pelo cliente à RDM, deverá ser observado o seguinte procedimento:

a) O cliente deverá solicitar à RDM de autorização por e-mail para envio de produto no qual deverá constar as seguintes informações:

- Número de série;
- Número da Nota Fiscal de venda do produto;
- Relatório de instalação/comissionamento do sistema, se houver;
- Descrição detalhada do defeito/problema;
- Foto do problema relatado, se aplicável;

b) Todas as operações de vendas realizadas pela RDM são realizadas com emissão de nota fiscal, sendo assim, todas as operações de remessa para GARANTIA, devem vir acompanhadas de documento fiscal. O cliente deverá emitir nota fiscal para envio do material que deverá constar:

a.1 Emitir NF de "Remessa em garantia" ou "Remessa para troca em garantia" com o CFOP 5.949 (dentro do estado de São Paulo) ou 6.949 (fora do estado de São Paulo).

b.1 Colocar os dados (valor unitário) de acordo com a nota de venda;

c.1 Impostos: Destaque do ICMS/IPI, para PIS e COFINS utilizar CST 49.

d.1 Enviar por e-mail a NF em PDF e xml para o responsável pelo fiscal.

e.1 Enviar em anexo cópia da nota fiscal de venda.

f.1 Mencionar no corpo da NF o número e data da NF de compra de cada produto.

c) Após o recebimento da autorização da RDM por e-mail para o envio do produto, este deverá ser encaminhado ao seguinte endereço:

Rua Ferrúcio Bertaglia, nº100 – UD 118, Jardim Helena  
Americana/SP  
CEP 13477-250

5.3 A análise técnica do produto será realizada pela RDM no menor prazo possível. Ao seu término, o cliente será avisado se o produto será reparado, com ou sem troca de peças, ou substituído, decisão esta que caberá única e exclusivamente à RDM.

5.4 As peças reconhecidamente defeituosas e substituídas por força desta garantia passarão a ser de propriedade da RDM.


5.5 Caso seja solicitada a presença de um técnico *in loco* para reparo em garantia, será gerada uma Proposta Comercial com o valor da hora técnica e custos integrais

relativos à viagem, tais como deslocamento, estadia, alimentação, entre outros. A visita será cobrada do cliente posteriormente à sua realização e apenas se o defeito encontrado nos produtos e/ou serviços não estiverem cobertos pela garantia.

## **6. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

6.1 Este termo de garantia é o único e exclusivo recurso contra a RDM em relação a defeito de seus produtos e serviços.

6.2 Esta garantia não cobre o pagamento ou outra forma de compensação em decorrência do defeito do produto ou do serviço, a qualquer título, de despesas ou danos, diretos ou indiretos, a pessoas ou bens, tais como perda de lucros, perda de receitas, perda de produção, danos consequenciais, entre outros.

	<b>PL- POLÍTICA</b>	
	<b>Código</b> <b>SGQ-PL-002-R03</b>	<b>Título: Termo de garantia RDM</b> <b>INDUSTRIAL</b>

<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Emissão inicial</b>	<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Histórico de alteração</b>
00	24/05/2021	Carlos Poloni	Mateus Deliberali	Mateus Deliberali	Elaboração inicial
01	24/06/2021	-	Isabel Deliberali	Mateus Deliberali	Revisão do Documento
02	30/01/2023	-	Monique Gomes	Mateus Deliberali	Alteração do item 4.2 - Inclusão de foto
03	19/02/2024	-	Monique Gomes	Mateus Deliberali	Alteração do email de contato de <a href="mailto:contato@rdm.ind.br">contato@rdm.ind.br</a> para <a href="mailto:comercial@rdm.ind.br">comercial@rdm.ind.br</a> ; Revisão pelo Jurídico; melhorias gerais no documento

SGQ-PL-002-R03 - TERMO DE GARANTIA RDM INDUSTRIAL pdf

Código do documento 3099cb9d-b332-497c-9af5-410bbe3096d6



## Assinaturas



Monique Freitas Gomes  
monique@rdm.ind.br  
Assinou

Monique Gomes



Mateus Deliberali  
mateus@rdm.ind.br  
Aprovou

## Eventos do documento

**24 Feb 2025, 08:39:40**

Documento 3099cb9d-b332-497c-9af5-410bbe3096d6 **criado** por MONIQUE FREITAS GOMES (efb5e8cf-1b36-487c-9773-4fe667ca3988). Email: monique@rdm.ind.br. - DATE\_ATOM: 2025-02-24T08:39:40-03:00

**24 Feb 2025, 08:40:42**

Assinaturas **iniciadas** por MONIQUE FREITAS GOMES (efb5e8cf-1b36-487c-9773-4fe667ca3988). Email: monique@rdm.ind.br. - DATE\_ATOM: 2025-02-24T08:40:42-03:00

**24 Feb 2025, 08:40:52**

MONIQUE FREITAS GOMES **Assinou** (efb5e8cf-1b36-487c-9773-4fe667ca3988) - Email: monique@rdm.ind.br - IP: 177.8.168.106 (svrb.hbranco.com.br porta: 7078) - **Geolocalização: -22.7278848 -47.300608** - Documento de identificação informado: 393.193.998-75 - DATE\_ATOM: 2025-02-24T08:40:52-03:00

**24 Feb 2025, 13:45:04**

MATEUS DELIBERALI **Aprovou** (7b1b84aa-cb24-46fc-8ad8-3f2cba9c4b50) - Email: mateus@rdm.ind.br - IP: 177.8.168.106 (svrb.hbranco.com.br porta: 15238) - **Geolocalização: -22.728770443277046 -47.29361710584162** - Documento de identificação informado: 407.557.868-23 - DATE\_ATOM: 2025-02-24T13:45:04-03:00

## Hash do documento original

(SHA256):1f70897fd5f3d21fe78ad2f98e9ab691838801e35768a56084179541a75c7da8

(SHA512):90dd75d5302c88f0db12336872aa006e12b0b8d485494be6a8092d5e6ae0994c9bf32da28816140c1ea7000b5c3b4d243f1e404c48b3b9adff49a6254f6d2d5

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima



Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign

**Integridade certificada no padrão ICP-BRASIL**

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme **MP 2.200-2/2001** e **Lei 14.063/2020**.